



## **MOBILITAT, TURISME I SERVEIS SOCIALS, TRES DELS PRINCIPALS MOTIUS DE QUEIXA A LA SÍNDICA DE BARCELONA DURANT L'ANY 2016**

**Al llarg del 2016, la síndica ha dut a terme 3.344 actuacions, de les quals 1.735 han estat consultes i assessoraments generals, i 1.609 han estat queixes**

**L'àmbit que més creix és el de l'activitat econòmica, que inclou moltes de les reclamacions relacionades amb el turisme, i passa de 68 queixes el 2015 a 200 el darrer any**

**S'han rebut 108 queixes per estar en desacord amb la campanya municipal en la qual es convidava la ciutadania a denunciar els pisos turístics il·legals que es detectessin; la síndica és del parer que cal la col·laboració ciutadana per detectar aquestes irregularitats**

**Vilà subratlla que cal fer tots els esforços possibles per tal de controlar i limitar el preu del lloguer per garantir el dret a l'habitatge**

**La síndica és partidària d'ampliar la plantilla de la Guàrdia Urbana per evitar una situació de desatenció de la ciutadania**

**La defensora opina que el fenomen del *top manta* s'ha de resoldre amb iniciatives socials i laborals i no amb mesures policials o penals**

**Barcelona, 13 de febrer de 2017.** -- Mobilitat, turisme i serveis socials han estat, juntament amb habitatge i medi ambient (que inclou les reclamacions per soroll), els principals motius de queixa dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona a la síndica de greuges, Maria Assumpció Vilà, durant l'any 2016. L'àmbit de queixa que més ha crescut ha estat el de l'activitat econòmica, on figuren moltes de les reclamacions relacionades amb diferents aspectes del turisme, que ha passat de 68 queixes el 2015 a 200 el darrer any.

Al llarg del 2016, la síndica ha dut a terme 3.344 actuacions, de les quals 1.735 han estat consultes i assessoraments generals, i 1.609 han estat queixes. De les 1.609, en 950 s'ha fet un assessorament tècnic i/o jurídic, i 635 han acabat o acabaran en una resolució de la defensora. Les queixes les subscriuen 3.680 persones.

Segons el nombre de queixes rebudes, amb un total de 1.609, els àmbits d'actuació han estat els següents: transport públic, circulació de vehicles i vialitat i senyalitzacions (232), activitat econòmica (200), medi ambient (152), serveis socials (150), habitatge (137), hisenda municipal (97), urbanisme (95), procediments administratius (66), seguretat ciutadana i llibertat cívica (64), educació, cultura i esport (63), ús i manteniment de l'espai públic (48), atenció, comunicació i participació (44), funció pública (35), salut (35), ciutadania, veïnatge i immigració

(32) i accessibilitat (20). Les queixes no competencials i que s'han derivat a altres organismes han estat 139.

Segons la residència del ciutadà o ciutadana, les queixes són de: Sant Martí (226), Eixample (218), Ciutat Vella (199), Sants-Montjuïc (168), Horta-Guinardó (114), Gràcia (112), Nou Barris (110), Sant Andreu (107), Sarrià - Sant Gervasi (92) i les Corts (68). A més, 171 queixes són d'altres municipis i 21 són d'ofici.

Els principals òrgans municipals afectats per les queixes són: l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat (213), l'Institut Municipal d'Hisenda (169), l'Institut de Serveis Socials (103), la Regidoria de Mobilitat (101), el Districte de Sant Martí (75), el Districte de Ciutat Vella (69), el Districte de l'Eixample (63) i el Comissionat de Seguretat (61).

De les 200 queixes en l'àmbit d'activitat econòmica, 123 estan relacionades amb el turisme. Concretament, se n'han rebut 108 per estar en desacord amb la campanya municipal en la qual es convidava la ciutadania a denunciar els pisos turístics il·legals que es detectessin. Segons les persones reclamants, la campanya suposa una vulneració del dret a la intimitat i ha donat lloc a denúncies falses i infundades i genera desconfiança entre el veïnat. Els expedients encara es troben en fase de tramitació, però la síndica és del parer que cal la col·laboració ciutadana per detectar aquests habitatges d'ús turístic il·legals.

Sobre el turisme pròpiament, i dins del mateix àmbit d'activitat econòmica, s'han rebut també reclamacions sobre habitatges d'ús turístic, tant per les molèsties que ocasionen les persones que fan ús dels pisos, com de pisos turístics il·legals.

La síndica ha recomanat ampliar les mesures de control i fiscals sobre els pisos turístics, estudiar fórmules que contrarestin l'especulació immobiliària que pot tenir la transmissió de la titularitat de l'activitat dels pisos turístics i estudiar la reversió de les llicències.

També, dins de l'àmbit d'activitat econòmica, s'han supervisat denúncies sobre clubs de cànnabis i llicències d'activitat i d'ocupació de l'espai públic, respectivament. Vilà considera que, en interès de la salut i la tranquil·litat de la ciutadania, cal controlar exhaustivament les activitats dels clubs de cànnabis. I sosté que cal prioritzar els interessos dels i les vianants i del descans nocturn en els usos de l'espai públic.

## **232 queixes de circulació i transport públic**

Un any més, mobilitat, que engloba el transport públic, la circulació de vehicles, la vialitat i les senyalitzacions, és l'àmbit en què s'han rebut més reclamacions, 232. Les més habituals han estat per la disconformitat amb la percepció mínima –la penalització econòmica que es cobra per viatjar sense bitllet en el transport públic– o per la deficient informació derivada d'aquest procediment, sobre les condicions d'ús del transport públic i per l'atenció rebuda del personal de TMB. També n'hi ha per les actuacions de la grua municipal, la circulació i l'estacionament de motos a la vorera i l'ús de la bicicleta.

La ciutadania també s'ha dirigit a Vilà per sancions rebudes, els dubtes i la confusió que genera la senyalització horitzontal de l'àrea verda (en zones turístiques o a tocar de l'àrea blava), i el greuge que suposa la implantació telemàtica de les zones de càrrega i descàrrega (àrea DUM), cosa que els obliga a disposar de telèfon mòbil i a descarregar-se una aplicació.

Les recomanacions més importants en l'àmbit del transport públic, circulació de vehicles, vialitat i senyalitzacions són que, en el marc de perseguir el frau en el transport públic, s'incideixi en la

diferenciació del frau intencionat del que no ho és, la informació dels procediments de control i les millores de gestió dels títols de transport.

També es planteja millorar la senyalització i la informació de les àrees d'estacionament controlat o reservat, a l'efecte que no es produeixin errors involuntaris que generin expedients sancionadors, i afavorir el dret a la tranquil·litat dels i les vianants apostant decididament per l'educació viària per recuperar el respecte de l'espai comú de confluència entre les diferents modalitats de desplaçaments de la ciutat. Vilà proposa fer campanyes informatives periòdiques destinades, principalment, a vianants, ciclistes i motoristes.

### **Sorolls, contaminació i tinença d'animals**

Tradicionalment, el medi ambient és un dels àmbits en què es reben més queixes. L'any passat han estat 152. Són de temàtiques tan diverses com la contaminació acústica (66, entre les quals n'hi ha pels locals de pública concurrència, aparells d'aire condicionat, vehicles i comportaments incívics), contaminació atmosfèrica i lluminosa, neteja, recollida d'escombraries i tinença d'animals, especialment per sorolls en les àrees d'esbarjo, gossos potencialment perillosos i manca generalitzada de morrió en l'accés dels gossos al metro.

Així, la síndica recomana l'Ajuntament, en matèria de contaminació acústica, establir un protocol àgil en l'atenció i la tramitació de les queixes, i tenir en compte la importància de les visites prèvies a la casa de la persona denunciant per tal de comprovar les molèsties i poder establir mesures cautelars en casos greus mentre se cerca la solució tècnica a la problemàtica de soroll i/o vibracions.

També es planteja recomanar als districtes una actitud decidida per afrontar els conflictes amb el veïnat per activitats lúdiques molt sorolloses; garantir, en la realització d'obres d'envergadura, el compliment dels horaris permesos, i revisar les fórmules d'intervenció i control en els casos de maltractament animal, així com l'ús dels serveis específics per al lleure de gossos, d'higiene sobre les deposicions i de l'incompliment de la manca de portar el morrió obligatori en l'accés dels gossos al metro.

### **Serveis socials, Llei de la dependència, gent gran i atenció a menors estrangers**

Un altre àmbit habitual de queixes és el de serveis socials. El 2016 se n'han rebut 150. Entre les reclamacions supervisades vinculades als serveis socials especialitzats hi ha casos relacionats amb l'atenció a la gent gran, la Llei de la dependència i l'atenció a menors d'edat estrangers sense referents familiars.

A més, s'han atès demandes ciutadanes als serveis socials bàsics derivades de la precarietat d'aquests anys de crisi, com la pobresa energètica, l'emergència habitacional i la petició d'ajuts econòmics. Les persones reclamants denuncien també una manca d'informació i de respostes per escrit. Vilà també ha constatat, i la preocupa enormement, la pressió i sobrecàrrega dels centres de serveis socials, cosa que repercuteix tant en el personal com en la ciutadania.

En relació amb les persones sensellar, les queixes habituals són les que denuncien la baixa qualitat dels serveis municipals, i que presenten les mateixes persones usuàries, i les de la ciutadania, que exposen amb preocupació la presència de persones molt vulnerables al carrer.

A la síndica, la preocupa particularment el nombre de persones sensellar que hi ha a la via pública, així com també les famílies que disposen d'una llar molt precària. Vilà valora positivament el Pla de lluita contra el sensellarisme, anunciat pel consistori, i l'ampliació del programa *housing first* (primer la llar). Ambdues propostes van ser fetes per la Sindicatura en anys anteriors.

En tot cas, en l'informe del 2016, Vilà reitera la necessitat de garantir l'atenció adequada a les persones sensellar, empenent les accions de coordinació necessàries entre les diferents administracions responsables, i ampliar els recursos d'allotjament assistencial per a aquelles situacions d'exclusió residencial sense discriminació per origen ni situació administrativa.

Altres recomanacions en l'àmbit dels serveis socials són millorar la vinculació dels menors estrangers –que no tenen lligams familiars a Barcelona– amb els serveis socials per prevenir situacions de risc, promoure l'elaboració detallada d'un reglament del servei d'atenció domiciliària i establir unes bases de referència que regulin els ajuts econòmics prestats des dels centres de serveis socials.

### **Limitar el preu del lloguer**

Sobre habitatge, s'han atès 137 queixes, moltes s'han resolt amb assessoraments i d'altres estan vinculades al règim jurídic de l'habitatge. S'han rebut queixes de famílies pel greuge de la pèrdua imminent del seu habitatge i per no poder accedir a un pis d'emergència, però hi ha hagut una millora en la resposta donada a l'emergència habitacional, gràcies, en part, a la posada en marxa d'un nou Reglament d'habitatges d'emergència, tal com va demanar Vilà.

La síndica valora positivament el Pla pel dret a l'habitatge aprovat recentment pel Consell Plenari, que preveu prevenir i atendre l'emergència i l'exclusió residencial, garantir el bon ús de l'habitatge, ampliar el parc de pisos assequibles, i mantenir, rehabilitar i millorar el parc actual.

Vilà opina que el nou Pla, previst per al període 2016-2025, ha de servir per millorar la política d'habitatge de la ciutat i especialment el de l'habitatge social destinat als col·lectius d'una major vulnerabilitat econòmica i social. Aquestes persones suposen gairebé el 50 % de les persones sol·licitants d'habitatge de protecció oficial a la ciutat.

En l'informe, Vilà també subratlla que cal fer tots els esforços possibles per tal de controlar i limitar el preu del lloguer d'habitatges. Aquesta situació, diu, s'escapa de l'àmbit competencial de l'Ajuntament i hi ha mesures legals que han de ser adoptades per altres administracions a les quals els responsables municipals hauran d'acudir.

En aquest sentit, la síndica celebra el compromís del Govern de la Generalitat, que, en el termini de nou mesos des de l'entrada en vigor de la Llei de mesures de protecció del dret a l'habitatge de persones en risc d'exclusió residencial, elaborarà un projecte de llei que tingui com a objecte facilitar l'accés a l'habitatge, amb la modalitat de lloguer, garantint la seguretat i l'estabilitat de la relació contractual i adoptant mesures que contribueixin a evitar increments desproporcionats de les rendes.

Entre les recomanacions en matèria d'habitatge recollides en l'informe, la síndica proposa planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci amb la Generalitat, la provisió de pisos destinats a polítiques socials d'habitatges que permeti assolir l'objectiu del 15 % d'habitatges d'ús principal a Barcelona l'any 2027.

Vilà també és del parer que cal promoure la reforma legislativa necessària de la Llei d'arrendaments urbans per tal de controlar i limitar el preu del lloguer i la durada dels contractes de tots els tipus d'habitatges.

### **Simplificació en la tramitació d'expedients**

Sobre la hisenda municipal s'han supervisat 97 casos, amb queixes relacionades amb les notificacions dels actes administratius de l'Institut Municipal d'Hisenda, la simplificació en la

tramitació dels procediments i l'embarg de comptes bancaris de persones deutores tributàries en situacions d'insolvència.

Entre les recomanacions figuren oferir a la persona deutora de l'Institut Municipal d'Hisenda la possibilitat, coincidint amb l'inici del procediment de constrenyiment, que informi si es troba en situació de precarietat; ampliar obligatòriament, en les notificacions, l'horari de lliurament a domicili, i que es perseveri en els controls de qualitat en els processos de notificació per allunyar el risc d'indefensió per absència del domicili de les persones interessades.

### **Queixes sobre el planejament urbanístic**

Sobre urbanisme, Vilà ha rebut 95 queixes de qüestions com el planejament urbanístic (en alguns casos per manca d'informació, la qual cosa ha fet que les persones afectades no hagin pogut fer al·legacions), canvis en el planejament per generar nous usos urbanístics, manca de diligència en la tramitació dels expedients de legalitat urbanística i queixes sobre el patrimoni.

En aquest àmbit, la síndica proposa treballar intensament la inspecció tècnica d'edificis per tal de preservar i restaurar les façanes anteriors i posteriors per aconseguir un paisatge urbà harmoniós i sostenible, revisar l'adequació dels equipaments de difícil ubicació en l'entramat urbà i estudiar fórmules per a la reversió d'habitatges d'ús turístic a la seva finalitat natural de residència habitual de persones i famílies.

### **Casos de responsabilitat patrimonial**

En matèria de procediments administratius, amb 66 queixes, els casos més importants són els que afecten situacions de responsabilitat patrimonial i es refereixen a la manca de diligència en la tramitació dels expedients.

La síndica, en els casos de responsabilitat patrimonial, proposa a l'Ajuntament actuar d'ofici sempre que es conegui un perjudici dels previstos legalment sense esperar la sol·licitud de la persona perjudicada, i resoldre en termes de dret i equitat, sense vincular-se al dictamen de la companyia d'assegurances, i fer-ho en els terminis legalment establerts.

### **Ampliar la plantilla de la Guàrdia Urbana**

L'àmbit de seguretat ciutadana i llibertat cívica ha generat 64 reclamacions l'any 2016, algunes de les quals mostren versions molt contradictòries entre el que diu la policia i el que exposa la persona interessada, la qual cosa demostra que encara continuen sense implantar-se mecanismes probatoris per no haver d'invocar únicament la presumpció de veracitat dels i les agents en cas de denúncia.

Però un dels principals motius de queixa és la manca de resposta i de presència de la Guàrdia Urbana quan aquesta és requerida. És habitual que aquesta situació es doni en casos de sorolls, però la situació més greu que ha arribat a la Sindicatura és la d'una comunitat de veïns i veïnes de Nou Barris que va denunciar que cap cos policial va fer acte de presència davant d'un cas de violència masclista després d'alertar el telèfon 112. Fa pocs dies que s'ha rebut la resposta municipal.

En l'informe, la síndica defensa ampliar la plantilla de la Guàrdia Urbana, quan diu que la mesura limitadora del creixement de la plantilla, imposada fa un anys, "ara per ara està provocant una situació de desatenció de la ciutadania". També considera imprescindible potenciar la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra.

Dins de l'àmbit de seguretat ciutadana i llibertat cívica, Vilà aborda de nou la controvertida Ordenança de convivència. En aquest apartat, la síndica proposa estudiar la substitució de la normativa vigent per un codi de bones pràctiques per a la convivència, i divulgar-lo

sistemàticament de forma pedagògica, així com excloure de la responsabilitat infractora els infants menors de 14 anys, sense perjudici de la responsabilitat civil que puguin tenir els pares, mares o persones tutores.

Vilà planteja aplicar sistemàticament i preferentment mesures educatives i de treball en benefici de la comunitat en totes les infraccions relacionades amb la manca de civisme, utilitzar sistemàticament l'avertiment previ davant d'infraccions que són fruit del desconeixement de la norma i suprimir el fitxer d'antecedents de les persones infractores.

### **No discriminar els nous models de família**

Sobre educació, esport, cultura i lleure, Vilà ha supervisat 63 queixes, entre les quals n'hi ha per manca d'informació del Consorci d'Educació de Barcelona sobre ampliacions de línies educatives en escoles de la ciutat i sobre el fet que algunes famílies no s'han pogut beneficiar dels preceptius descomptes en els centres esportius públics.

Respecte d'això, la síndica demana que s'estableixin els mecanismes necessaris perquè les AMPA siguin informades amb temps suficient de l'ampliació d'una línia educativa de les seves escoles, i que quan s'iniciï la implementació d'una nova línia escolar, prèviament, ja s'hagi executat la major part de l'actuació urbanística planificada.

En l'àmbit de l'esport, Vilà planteja garantir que els centres esportius familiars informin, ofereixin i apliquin adequadament les tarifes més afavoridores per a aquelles persones i famílies que volen practicar esport a Barcelona, considerant les bonificacions de la Llei de famílies nombroses, i que es tingui cura de no discriminar els nous models de família.

### **Molèsties nocturnes**

L'ús i el manteniment de l'espai públic han generat 48 queixes, algunes de les quals són de vetlladors i terrasses, molèsties a carrers i places en hores nocturnes, presència continuada de persones o diferents col·lectius en indrets concrets, manca de zones de jocs infantils adaptats i un ús intensiu, no sempre agradable, de l'espai públic durant festes i revetlles.

Així, la síndica diu que cal una reflexió sobre una possible regulació dels requisits d'emplaçament en zona urbana de les activitats musicals que per ser realitzades requereixen valors per sobre dels 80 decibels i l'ocupació de l'espai públic.

També es recomana informar els veïns i veïnes més directament afectats per les molèsties derivades de la celebració d'actes lúdics a la via pública de les característiques i l'horari per tal que puguin fer les previsions que més els convinguin.

A més a més, Vilà planteja la recuperació de zones de descans per a vianants a la Rambla, i que es promoguin i s'intensifiquin, en el menor temps possible, noves instal·lacions de joc a l'espai públic plenament adaptades als infants discapacitats, de tal manera que sigui possible el seu ús real i efectiu per part de la població destinatària.

### **Dur a terme la gratuïtat del 010 els primers mesos**

La temàtica d'atenció, comunicació i participació ha generat 44 queixes, algunes de les quals estan vinculades a la manca de respostes per escrit, la pàgina web municipal, els processos de canvi de denominació de les vies de la ciutat i l'accés de tota la ciutadania a la participació.

En aquest àmbit, Vilà recomana a l'Ajuntament fer efectiva la gratuïtat del telèfon 010 durant els primers mesos de l'any i donar sempre resposta escrita a les peticions que les persones dirigeixen per escrit a l'Ajuntament dins dels terminis previstos.

Segons la defensora, cal seguir treballant també per tal que la informació a la pàgina web municipal sigui el màxim de fàcil i intuïtiva en la seva localització, diversificar els mitjans per garantir la comunicació i la informació a la ciutadania i avançar en la tasca de renovació de les Normes reguladores de la participació ciutadana.

Finalment, Vilà considera que cal garantir, en tots els processos o espais de participació, que s'habilitin els canals o mitjans necessaris per evitar l'agreujament de les desigualtats com a conseqüència de l'escletxa digital, informar la ciutadania del grau de compromís de l'Administració amb els resultats dels processos o espais de participació, créixer en la utilització de consultes ciutadanes i desenvolupar la mediació comunitària.

### **El col·lectiu de vigilants de l'àrea verda, agents de l'autoritat**

En l'àmbit de la funció pública, la síndica ha supervisat 35 queixes, tot i que el cas resolt més important és anterior. Es tracta de les agressions verbals i físiques que afecten el col·lectiu de vigilants de les àrees verda i blava. Respecte d'això, Vilà va recomanar promoure el reconeixement d'agents de l'autoritat al personal auxiliar de la Guàrdia Urbana, encarregat ara de la vigilància de l'estacionament a la ciutat, encomanant-li noves funcions i formant-lo a l'efecte.

També es planteja revisar el Reglament de segona activitat de la Guàrdia Urbana, a fi de determinar els llocs de treball compatibles amb declaracions d'incapacitat, i elaborar la relació d'altres llocs de treball de l'àmbit municipal que podrien ser ocupats per persones declarades en situació d'invalidesa permanent total per a la professió habitual.

### **Els casos de Diògenes, un greu problema de convivència**

Sobre salut pública, la síndica ha rebut 35 reclamacions. Els casos supervisats més importants fan referència a la reordenació d'alguns serveis que es presten en alguns CAP que acaben sent traslladats a altres centres mèdics, amb la consegüent afectació per a les persones usuàries; la proliferació de persones amb trastorn compulsiu per acumulació (síndrome de Diògenes), i els problemes de salut mental de les persones sensellar.

Sobre els CAP, la síndica ha recomanat a l'Ajuntament que, en el marc de les seves competències, actuï amb eficàcia en la construcció i posada en marxa dels centres d'atenció primària de salut previstos, per tal de garantir, a la ciutadania, una oferta i una atenció sanitària de proximitat de qualitat.

Pel que fa a la resta de recomanacions, Vilà ha recomanat que, en els casos de les persones amb la síndrome de Diògenes, s'intervingui des dels serveis socials i sanitaris reconduint els hàbits que poden generar problemes de salubritat en els habitatges.

També defensa intensificar els serveis que atenen les persones sensellar per tal que no es facin crònics els problemes de salut pública i les dependències que les fan incapaces de governar la seva vida.

### **Iniciatives socials i laborals per al *top manta***

Sobre ciutadania, veïnatge i immigració s'han tramitat 32 queixes. Algunes fan referència al fenomen del *top manta*, qüestió sobre la qual la síndica reitera que s'ha de resoldre amb iniciatives socials i laborals i no amb mesures policials o penals, ja que els implicats són persones en risc d'exclusió. En aquest sentit, en l'informe, Vilà recorda la necessitat de vetllar perquè el pla de xoc contra la venda irregular al carrer que regula les actuacions policials per intentar mantenir l'ordre a l'espai públic no criminalitzi el fet immigratori ni el presenti com una activitat incívica.

## **Fer accessibles totes les estacions de metro**

En el capítol d'accessibilitat s'han rebut 20 queixes, algunes de les quals són per problemes en l'accés al metro, a escoles o a altres edificis de serveis, i per la manca d'adaptació generalitzada de molts parcs infantils.

Així, la síndica insta l'Ajuntament a garantir l'accessibilitat universal, a infants i adolescents amb diversitat funcional, als centres educatius i a les zones d'esbarjo infantil, com una prioritat especial. I demana que el consistori encoratgi la Generalitat a fer accessibles totes les estacions de metro, també la de la plaça de Sants, sobre la qual s'han rebut queixes.

Vilà també considera urgent elaborar, amb participació ciutadana, el nou Pla d'accessibilitat, en què el seu abordatge sigui transversal des dels diferents serveis municipals, i es compti amb el suport de les entitats representatives i la ciutadania en general.

I se subratlla també la necessitat de promoure, amb la participació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, l'avaluació i actualització del Pla director d'accessibilitat universal de TMB.